

Regards

Le journal des locataires

Juillet 2022 #22

HABITAT 08



P.04

LE CENTRE DE RELATION LOCATAIRES RÉPOND À TOUTES VOS QUESTIONS

P.06

**Des réhabilitations
aux quatre coins des Ardennes**

P.08

**Une enquête pour évaluer
votre satisfaction**



habitat08.fr

Sommaire



04 C'est fait, c'est dit !

Le Centre de Relation Locataires répond
à toutes vos questions
De nouveaux gardiens à votre service !



06 Rénover, innover, habiter

Des réhabilitations aux quatre coins des Ardennes
Les parties communes de demain
Un vaste programme de travaux lancé à la Ronde Couture



08 Partageons + que des logements

Une enquête pour évaluer votre satisfaction
Tri à tous les étages
Des chantiers jeunes organisés pendant les vacances



10 Votre logement au quotidien

Et si vous adoptiez un mode de vie plus éthique et responsable



12 Sur le palier

Élodie Wisniewski,
technicienne de proximité



Directeur de publication : Laurent Droulez **Rédaction :** Service communication – relation locataires **Conception :** image 44 france **Impression :** Sopaic Reprographie **Diffusion :** 12 000 exemplaires **Contact :** HABITAT 08 – **Siège social :** 22-24 avenue des Martyrs de la Résistance, CS 20121 08008 Charleville-Mézières Cedex **Numéro ISSN :** 2118-0644. **Image de couverture :** Les collaborateurs du Centre de Relation Locataires.

Edito



Marie-José Moser

Présidente du conseil d'administration
d'HABITAT 08

À mi-parcours de cette année 2022, quels sont les faits qui ont marqué l'actualité d'HABITAT 08 ?

En tout début d'année, HABITAT 08 a finalisé la réorganisation de l'ensemble de ses directions et services avec pour objectif affiché l'amélioration de la satisfaction des locataires. Le personnel de proximité a ainsi vu ses missions évoluer à partir du mois de février 2022. Parce que nous pensons que la proximité constitue notre réelle valeur ajoutée, nous avons clarifié les missions des gardiens sur l'ensemble du territoire ardennais, et plus particulièrement dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, et renforcé leur rôle. Ces gardiens, aujourd'hui au nombre de treize, devraient atteindre l'effectif de vingt collaborateurs d'ici 2023. Nous espérons que cette nouvelle organisation saura répondre aux attentes des locataires de manière à renforcer et améliorer nos relations quotidiennes avec eux. Dans le même registre, nous venons de mettre en service notre Centre de Relation Locataires qui va complètement révolutionner nos échanges avec les résidents de nos immeubles dès lors qu'ils souhaiteront nous solliciter sans passer par leur gardien ou leur agence de proximité. Ce nouveau service, basé au siège

social et assuré par des collaborateurs d'HABITAT 08, va permettre de simplifier nos échanges avec les locataires, d'améliorer la qualité de l'accueil et le traitement des sollicitations, technique ou autre. Depuis le 20 juin 2022, il suffit de composer le 03 24 58 10 10 pour contacter HABITAT 08.

Une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des locataires il y a quelques mois. Pouvez-vous nous en commenter les résultats ?

Les 1 100 locataires interrogés se sont dit satisfaits d'HABITAT 08 à 81 %. Ce score, plus qu'honorable, traduit les efforts déployés quotidiennement par l'ensemble des salariés de l'Office en matière de relation client. Bien sûr, il reste encore des points à améliorer et HABITAT 08 s'emploiera à travailler sur ces points de progrès que l'enquête a permis d'identifier. En ce sens, le Centre de Relation Locataires aura un rôle essentiel à jouer. Je vous souhaite à toutes et tous, un très bel été dans les Ardennes ou ailleurs !

« Nous venons de mettre en service un Centre de Relation Locataires joignable du lundi au vendredi au 03 24 58 10 10 »

Nota bene

Ce magazine a été conçu pour vous ! N'hésitez pas à envoyer vos idées de sujet et toutes remarques à l'adresse communication@habitat08.fr. Nous tâcherons de les prendre en compte pour le prochain numéro !

C'est fait, c'est dit !

LE CENTRE DE RELATION LOCATAIRES RÉPOND À TOUTES VOS QUESTIONS

Le Centre de Relation Locataires a été lancé le 20 juin dernier.
Mode d'emploi d'un tout nouveau service entièrement dédié aux locataires.

LE CENTRE DE RELATION LOCATAIRES, C'EST QUOI ?

Basé au siège social et assuré par des collaborateurs d'HABITAT 08, le Centre de Relation Locataires est une plateforme de contact qui permet de gérer toutes vos demandes administratives, techniques, financières, quel que soit le mode de contact utilisé : téléphone, mail, courrier, etc.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Pour simplifier toutes vos démarches, vous disposez désormais d'un seul numéro pour nous contacter en tant que locataire : le 03 24 58 10 10. Pour joindre le Centre de Relation Locataires, il suffira à l'annonce du menu de taper « 1 » pour joindre un de vos conseillers. Le service sera ouvert, comme votre agence, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

À QUOI CELA VA ME SERVIR ?

Les conseillers du Centre de Relation Locataires ont été formés pour répondre à toutes vos questions et à vos sollicitations, tel que :

- Signaler un problème technique dans votre logement ou un problème de nettoyage dans vos parties communes
- Disposer d'un duplicata de votre avis d'échéance, d'une attestation particulière ou d'une quittance de loyer
- Connaître votre solde locataire ou changer de modalités de paiement du loyer
- Déclarer un changement de situation familiale ou financière.

ET SI JE NE SOUHAITE PAS VOUS APPELER OU VOUS ÉCRIRE ?

Aucun problème ! Les agences de proximité sont là pour continuer à prendre en charge vos sollicitations de la même manière que le Centre de Relation Locataires. Mieux

encore, dans certains secteurs, les gardiens ont également été formés et seront en mesure de vous fournir des premiers éléments de réponse. Ils pourront même contacter le Centre de Relation Locataires avec vous. N'hésitez pas à les solliciter !



DE NOUVEAUX GARDIENS À VOTRE SERVICE !

Une nouvelle organisation du personnel de proximité est en place depuis le début du mois de février et va permettre de renforcer notre présence en journée.

DES GARDIENS DÉPLOYÉS SUR LE TERRITOIRE

Des postes de gardiens ont été créés dans les secteurs Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville (QPV). Ces gardiens interviennent sur des territoires déterminés et sont vos interlocuteurs privilégiés. Ils sont garants de la qualité de l'entretien ménager et de la propreté des immeubles. Référents de leur secteur et responsables de la bonne gestion des déchets (évacuation des ordures ménagères, mise en œuvre et développement du tri sélectif, gestion

des encombrants), ils assurent un rôle de surveillance du patrimoine (veille technique, contrôle de la propreté des paliers, des parties communes et abords d'immeuble) et de bienveillance

vis-à-vis des locataires (accueil des nouveaux entrants, prise en compte et suivi des sollicitations, vigilance auprès des plus fragiles, etc.).

UNE NOUVELLE ORGANISATION

Ce changement organisationnel modifie également les plages horaires de travail des gardiens présents désormais en journée de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.



Des brigades de propreté nouvellement constituées

Des brigades de propreté, composées de gardiens et d'agents de propreté, interviennent désormais sur un même secteur géographique. Elles peuvent être mobilisées à tout moment pour répondre à un besoin particulier dans un secteur défini ou lors d'opérations coup de poing en termes de propreté et d'entretien.

Bon à savoir

Pour savoir si un gardien est présent dans votre quartier ou votre immeuble et connaître son rôle, retrouvez prochainement sa fiche d'identité sur le tableau d'affichage de votre hall d'entrée !

Rénover, innover, habiter

DES RÉHABILITATIONS AUX QUATRE COINS DES ARDENNES



Tour Mermoz - Charleville-Mézières

Durée des travaux :	Nombre de logements :	Classe énergétique de l'immeuble avant / après :	Coût des travaux :
juin 2022 - juin 2023	41	E / C	1 001 762 €



EN COURS

1 à 6 Allée du Petit Train - Poix-Terron

Durée des travaux :	Nombre de logements :	Classe énergétique de l'immeuble avant / après :	Coût des travaux :
mai 2022 - mai 2023	6	F / D	523 514 €

45 à 51 rue R. Bruxelles Charleville-Mézières

Durée des travaux :
avril 2022 - avril 2023
Nombre de logements : 24
Classe énergétique de l'immeuble
avant / après : E / D

Coût des travaux TTC : 536 314 €



AVANT



EN COURS

AVANT



EN COURS



1 et 2 rue Mozart Rethel

Durée des travaux :
juin 2021 - juillet 2022
Nombre de logements : 28
Classe énergétique de l'immeuble
avant / après : E / C
Coût des travaux TTC : 684 176 €



Charleville-Mézières **Les parties communes de demain**

Cette année, nous avons engagé un programme ambitieux de modernisation de nos halls d'entrée et des parties communes de notre patrimoine. Ainsi, environ 320 entrées d'immeuble auront été totalement rénovées à horizon 2030 avec un objectif de 37 halls d'entrées réalisés chaque année.

Pour atteindre cet objectif, un test grandeur nature vient d'être opéré, 34 rue de l'Avenir à Bogny-sur-Meuse. Les murs carrelés et les portes de gaines techniques ont été recouverts de panneaux de protection, le carrelage au sol et les points lumineux ont été remplacés et les murs du hall ont tous été repeints.

Ce chantier pilote va nous permettre d'évaluer les matériaux posés, de constater la durabilité des aménagements réalisés et leur facilité d'entretien au quotidien.

Charleville-Mézières

Un vaste programme de travaux lancé à la Ronde Couture

Une opération de travaux inédite vient de démarrer dans le quartier de la Ronde Couture à Charleville-Mézières : près de 400 logements vont être réhabilités au cours des quatre prochaines années. Un chantier titanesque d'environ six millions d'euros.

Une règle simple à retenir : quatre chantiers sur quatre ans. Tous les travaux menés dans le cadre de cette opération d'envergure auront pour objectif de réhabiliter thermiquement les bâtiments et de renforcer la qualité esthétique des immeubles, notamment par le ravalement des façades et le remplacement des menuiseries. Le but ? Améliorer le cadre de vie des habitants du quartier. Les travaux réalisés seront sensiblement identiques pour chaque phase : isolation thermique par l'extérieur des façades et des pignons, habillage des porches d'entrée, remplacement des menuiseries extérieures, des portes de halls et des portes d'accès aux différents locaux et réfection de l'interphonie. Une réfection totale des halls d'entrée, paliers et cages d'escaliers est également prévue à l'issue des travaux extérieurs.



4 ANS DE TRAVAUX, SOIT 1 AN PAR PHASE :

- **Phase 1 :** 10 à 30 rue Ferroul
- **Phase 2 :** 1 et 3 rue des Pivoines
- **Phase 3 :** 8 rue du Muguet et 77 rue Ferroul
- **Phase 4 :** 5 à 17 rue des Pivoines

400
logements réhabilités

6 MILLIONS
d'euros d'investissement

Partageons + que des logements

UNE ENQUÊTE POUR ÉVALUER VOTRE SATISFACTION

L'année dernière, une enquête a été menée par téléphone auprès de 1 100 locataires d'HABITAT o8 par un organisme indépendant afin de recueillir votre niveau de satisfaction. Voici les résultats détaillés par thématiques.



Satisfaction globale :
81 %



Les relations avec
HABITAT o8
83 % satisfaits



L'entrée dans
le logement
81 % satisfaits



Le logement
et ses équipements
78 % satisfaits



Les demandes
d'interventions techniques
78 % satisfaits



La résidence
77 % satisfaits
(dont 53 % très satisfaits)



La qualité du cadre de
vie du quartier
76 % satisfaits



3 AXES D'AMÉLIORATION POUR RÉPONDRE À VOS ATTENTES



Le déploiement
des gardiens et des
brigades de propreté
(cf. page 5)



L'envoi régulier d'enquêtes
de satisfaction aux
locataires



La mise en place
du Centre de Relation
Locataires (cf. page 4)

Tri à tous les étages

Dans le cadre du programme d'actions « Jetons moins et triions mieux » mené par Ardenne Métropole, les locataires de la Tour Chanzy à Sedan et du 12 rue Jean-Paul Vaillant à Charleville-Mézières ont bénéficié d'un accompagnement de trois mois de la part des animateurs du service de la prévention et collecte des déchets autour de la gestion du tri.

Grâce à des rencontres hebdomadaires avec les animateurs d'Ardenne Métropole et le personnel d'HABITAT 08, l'opération a permis de sensibiliser 96 familles aux bonnes pratiques de tri. Ils ont bénéficié de conseils et d'astuces à mettre en pratique au quotidien en matière de gestion des déchets au sein de ces deux immeubles.

Au total, douze ateliers regroupés en trois grands thèmes ont été organisés en bas des immeubles entre le mois d'avril et le mois de juin : amélioration du tri sélectif, compostage des déchets, fabrication de produits ménagers, jardinage, etc. Une manière de réfléchir à un avenir collectif plus responsable tout en créant du lien entre voisins !



Des chantiers jeunes organisés pendant les vacances

Vacances scolaires riment avec chantiers jeunes depuis quelques temps au sein d'HABITAT 08. En avril, plusieurs actions ont été mises en place en collaboration avec le centre social André Dhôtel de la Houillère à Charleville-Mézières et celui du Lac à Sedan.



Plus de vingt jeunes ont réalisé un nettoyage des parties communes (halls d'entrées et cages d'escaliers) de plusieurs immeubles dans le quartier de La Houillère à Charleville-Mézières et de l'avenue Kennedy à Sedan. En complément, un événement autour du tri sélectif a eu lieu avec le centre social Ouest Avenue de Sedan à l'initiative d'Ardenne Métropole. Les retours de cette action sont plus que positifs : sur 352 logements concernés, les jeunes ambassadrices volontaires ont pu sensibiliser 124 personnes aux gestes de tri et 306 kits ont été distribués ou remis en boîtes aux lettres. Des actions et des chiffres encourageants pour un avenir plus responsable.



ET SI VOUS ADOPTIEZ UN MODE DE VIE PLUS ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

Face aux changements climatiques, nos habitudes de consommation doivent changer. C'est bon pour la planète et notre porte monnaie. Voici quelques astuces et conseils pour adopter un mode de vie plus respectueux de la planète.

UNE ALIMENTATION PLUS MESURÉE

C'est le régime alimentaire dont tout le monde parle : le flexitarisme. Ce mode d'alimentation revoit notre manière de nous nourrir et en particulier notre consommation de viande ou de poisson. Le flexitarien réduit sa consommation de produits animaux (viandes, poissons, œufs,

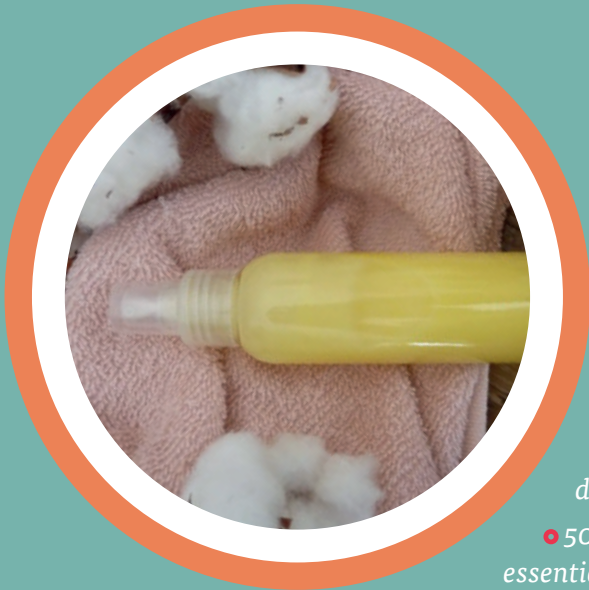
crustacés). Adopter un régime flexitarien ne peut qu'être bénéfique pour la santé. Plusieurs études ont montré que nous mangeons trop de protéines animales par rapport à nos besoins réels. Il est donc opportun de remplacer certaines protéines animales par des protéines végétales comme les légumineuses. C'est d'ailleurs une des raisons qui expliquent pourquoi les légumes

secs tels les lentilles, les pois chiches, ou encore le soja reviennent en force dans nos assiettes.

L'HABILLEMENT RESPONSABLE

Vous suivez la mode mais vous avez conscience que cette industrie est très polluante ? Passez à la mode éthique avec des vêtements plus écoresponsables.

UN GEL DOUCHE 100 % FAIT-MAISON



Ingrédients

- 16 cl de savon liquide neutre
- 90 g de miel liquide
- 2 cuillères à café d'huile végétale (huile de pépins de raisins ou amande douce ou huile d'olive)
- 50-60 gouttes d'huile essentielle bio de votre choix

RECETTE

1. Préparez et mesurez tous les ingrédients
2. Versez les ingrédients dans un flacon souple, pour facilement doser le gel douche.
3. Secouez la bouteille vigoureusement pour bien mélanger tous les ingrédients.

La première option est d'acheter moins de vêtements : moins, mais mieux, en sélectionnant avec soin chaque vêtement et en vérifiant son caractère éthique. Ainsi vous vous assurez de leur plus grande durabilité. On peut également acheter des vêtements d'occasion, une des grandes tendances actuelles est le « déjà porté » que l'on trouve dans les dépôts vente, friperies, boutiques Emmaüs, etc. En fouillant bien, il est possible d'y dénicher de jolies pièces pashères. Autres options, vous pouvez également participer à des vides dressings près de chez vous. De nombreux sites en ligne vous permettront d'acheter des vêtements d'occasion et même de les louer lors d'événements particuliers : anniversaires, soirées déguisées, etc.

L'HYGIÈNE AU NATUREL

Vous vous êtes sans doute déjà interrogé sur la liste des ingrédients qui figurent sur les emballages de vos produits d'hygiène. Elle est souvent aussi longue qu'incompréhensible. Il vous arrive de vous demander si telle

substance est nocive pour la planète ou votre santé ? Pourquoi ne pas essayer la « slow cosmétique ». C'est une manière de consommer ces produits de manière simple, responsable, intelligente, écologique et respectueuse de notre environnement. Pensez donc à favoriser dans votre quotidien l'utilisation de produits naturels tels que les huiles végétales, les huiles essentielles, les argiles, et surtout le fait-maison. Alors restons vigilants aux étiquettes et, mieux encore, fabriquons nous-mêmes nos propres produits. En panne d'inspiration ? Consultez notre fiche ci-dessus !



Sur le palier

Élodie Wisniewski, technicienne de proximité

Élodie Wisniewski fait partie de l'équipe de techniciens d'HABITAT 08 qui intervient pour répondre aux sollicitations techniques des locataires. Elle nous parle sans détours de son métier et de son expérience terrain.

Élodie, pouvez-vous vous présenter à nos lecteurs ?

J'ai 30 ans. Je suis arrivée à HABITAT 08 en 2019 à l'agence de Rethel. Après quelques mois, j'ai été agent d'accueil technique à l'agence de Sedan durant un an. Depuis huit mois maintenant, j'exerce le poste de technicienne de proximité. J'interviens au quotidien chez les locataires pour évaluer les problèmes rencontrés. J'ai une formation de secrétaire. Autant vous dire que passer de la mise en page des courriers aux chaussures de sécurité était un défi à relever !

Quelles sont vos missions quotidiennes en tant que technicienne ?

Nous sommes une équipe de dix techniciens (neuf hommes et moi-même) qui gérons au total environ 12 000 logements. Notre mission principale est de traiter les sollicitations techniques des locataires et donc d'analyser les demandes, établir un diagnostic sur place et un bon de travaux permettant l'intervention des entreprises. Le suivi des travaux avec les entreprises et la validation des factures permettent

de clôturer notre intervention. Nous entretenons le lien avec les différentes entreprises avec qui nous travaillons afin d'avancer en toute quiétude.

Comment avez-vous trouvé votre place ?

Je connais le monde du BTP pour y avoir travaillé en tant que secrétaire. C'est un microcosme, on retrouve toujours les mêmes interlocuteurs, ça aide. Sur le terrain, j'ai aussi cette faculté à m'adapter à l'autre. Il faut savoir s'imposer pour être prise au sérieux et recadrer son interlocuteur lorsque cela est nécessaire. Au sein de l'équipe, aucune différence n'a été faite entre moi et un autre. Pas de sexisme et même un sentiment de protection à mon égard : cela me donne envie d'aller de l'avant. Nous sommes très solidaires.

Quelle est votre plus grande fierté ?

Ce nouveau challenge ! Je suis prise au sérieux par les locataires et mes collègues. J'ai appris un métier complexe avec beaucoup de vocabulaire technique qui demande une grande capacité d'adaptation

à chaque situation, même les plus cocasses. J'ai osé et j'y suis arrivée...

Une anecdote à partager ?

J'en ai plusieurs mais celle que je cite volontiers, c'est celle qui concerne ma première visite chez les locataires. Ils s'attendent souvent à voir arriver un « gaillard » en bleu de travail et non un petit gabarit comme moi qui porte la caisse à outils ! Fort heureusement les mœurs évoluent et les esprits s'ouvrent de plus en plus.

Un dernier mot pour nos lecteurs ?

Nous essayons de tout mettre en œuvre pour améliorer le confort des locataires. Les délais d'intervention sont parfois longs mais de nombreuses étapes sont nécessaires avant l'intervention d'une entreprise. Certaines résidences vieillissent mais des réhabilitations d'immeubles sont réalisées chaque année. De nombreuses autres sont programmées. Merci à mes collègues et aux services qui se sentent concernés. Ensemble, nous faisons de belles choses au service des locataires.



JEU CONOURS GAGNEZ VOS PLACES AU CABARET VERT !

Après deux ans d'absence en raison de la crise sanitaire, le Cabaret Vert revient pour le plus grand bonheur des fans de musique et de festival. Partenaires depuis de longue date de l'événement, nous vous offrons la possibilité de gagner deux places pour le dimanche 21 août prochain avec au programme : Véronique Sanson, Gaëtan Roussel, Eddy de Pretto et bien d'autres artistes ! Pour deux gagnants, une visite exclusive des coulisses du festival aura lieu le jeudi 11 août 2022 à 17h.

Les gagnants seront tirés au sort le mercredi 20 juillet 2022 et recevront leurs places par courrier. Deux d'entre vous seront contactés par téléphone pour participer à la visite exclusive.

Pour gagner, rien de plus simple : remplissez le formulaire avec vos coordonnées et répondez à la question posée (la réponse se trouve dans le journal). N'oubliez pas de cocher la case si vous souhaitez participer à la visite des coulisses !



Nom :

Prénom :

Adresse :

Tél :

Quel est le numéro du Centre de Relation Locataires d'HABITAT 08 :

☐ Je souhaite participer à la visite exclusive des coulisses du festival le jeudi 11 août 2022 à 17h

Complétez ce coupon et renvoyez-le sous enveloppe suffisamment affranchie jusqu'au mardi 19 juillet inclus à l'adresse suivante :

HABITAT 08 : Service communication - relation locataires - 22/24 avenue des Martyrs de la Résistance - 08000 Charleville-Mézières

🔴 Jeu concours sans obligation d'achat réservé aux locataires d'HABITAT 08, règlement du jeu disponible au siège social d'HABITAT 08 🔴